

	(PAC07) Procedimiento de apoyo para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades	Edición 05 Página 1
---	--	---------------------------------

Objetivo	Planificar y medir la satisfacción de los grupos de interés		
Alcance	Los grupos de interés del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA). Se aplica cuando así lo determine la CGC del Centro en su planificación anual.		
Responsable	Subdirector/a con competencias en Calidad		
Edición	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación del desarrollo del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
Grupos de interés	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes; Agentes externos		
Documentos de referencia	Externa e Institucional: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa	Del Centro Capítulos del SGC del Instituto: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del Instituto: https://iusa.ulpgc.es/normativas-y-reglamentos/ Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
Seguimiento, medición y mejora	Medición institucional: Indicadores (https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica) Seguimiento de resultados: (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. Seguimiento del diseño: (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. Mejora: (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Instituto. Mejora: (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Acta de la CGC con la aprobación del estudio de satisfacción a realizar	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Diseño del estudio de satisfacción	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Instrumento de medición	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años
	Informes técnicos de resultados	Subdirector/a con competencias en Calidad	6 años

Aprobado: Fecha y firma del Director/a

Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Comisión con competencias en calidad (CGC)	Establecimiento de la población objeto de estudio, método de investigación, responsable técnico (cuando proceda)	Atendiendo a los objetivos del Centro o planes de mejora.
2	Responsable técnico	Diseño del estudio de satisfacción y del instrumento de medición	
3	CGC	Aprobación del diseño e instrumento de medición	Si no se aprueba el diseño y/o instrumento, ir a la secuencia 2.
4	Subdirector/a con competencias en calidad	Difusión del estudio y del instrumento de medición	
5	Centro/ responsable técnico	Aplicación del instrumento de medición	
6	CGC	Análisis de datos y elaboración de informes técnicos	Informe técnico de Resultados.
7	Subdirector/a con competencias en calidad	Difusión de los resultados a los grupos de interés	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a